

8150-OFICI-

GESDOC 27-03-2019 16:37
Al Contestar Cite Este No.: 2019IE00053050 Fol:1 Anex:0 FA:0
ORIGEN 8150- OFICINA DE CONTROL INTERNO / JEFERSON ERAZO ESCOBAR
DESTINO 100- DIRIG-DIRECCION REGIONAL ORIENTE / NESTOR VICENTE OSTOS BUSTOS
ASUNTO INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS
OBS

Bucaramanga, 28 de Febrero de 2019

2019IE00053050 

Doctor
NESTOR VICENTE OSTOS BUSTOS
Director
Regional Oriente
Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC
Ciudad

ASUNTO: Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (P,Q,R,S,D)– Seguimiento Segundo Semestre de 2018 – Dirección Regional Oriente

Cordial Saludo.

En cumplimiento a lo establecido en la Resolución 005557 del 11/12/2012, artículo 6, numeral 7, le corresponde al área de Control Interno "vigilar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presta en la Dirección Regional y Establecimientos de Reclusión del orden nacional de su jurisdicción, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento". En consecuencia, me permito presentar el informe semestral de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondientes al segundo semestre de 2018 de la Dirección Regional Oriente y establecimientos adscritos, para su conocimiento y fines que estime pertinentes con el objetivo de coadyuvar al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y el Mejoramiento continuo de esta Regional.

De manera concreta me permito describir los análisis y recomendaciones dadas al respecto por parte del área de Control Interno de la Dirección Regional Oriente:

APRECIACIONES GENERALES

En atención a las apreciaciones expuestas en el informe del primer semestre de 2018, las Áreas de Atención al ciudadano Dirección Regional oriente y establecimientos adscritos continúan incumpliendo lo establecido en el procedimiento PM-DA-P04 – Versión 1, Proceso de Derechos Humanos y Atención al Ciudadano, referente a que la peticiones, quejas, reclamos que se allegan por: Web, Correos electrónicos, medios escritos, presencial, telefónico o cualquier otro canal de atención se deben recibir e ingresar, en el aplicativo QUEJAS WEB; en especial las

peticiones porque este aplicativo ya no lo permite. Asimismo no siempre se registra en los centros de reclusión adscritos a la Regional Oriente las PQRSD en el Aplicativo "Quejas Web", en los formatos de Atención Personalizada o Telefónica y registro de Quejas, según corresponda.

Lo anterior contraviniendo la Resolución 06616 del 28 de Diciembre de 2016, establece aportar el aplicativo QUEJAS WEB, en el Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario – INPEC, como una herramienta que facilita la identificación de la información externa, en la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias y la generación de estadísticas

PETICIONES

Peticiones radicadas en el aplicativo SIJUR (Derechos de Petición) en la Dirección Regional Oriente en el segundo semestre de 2018.

MES	SUBTOTAL
JULIO	22
AGOSTO	11
SEPTIEMBRE	5
OCTUBRE	23
NOVIEMBRE	31
DICIEMBRE	26
TOTAL	118

Derechos de Petición referenciados a cada área a partir del 17 de Octubre de 2018.

DERECHOS DE PETICION POR AREAS - 2018

AREA	TOTAL
ATENCION AL CIUDADANO	14
COORDINACION MEDICA	1
DEMANDAS Y CONCILIACIONES	1
DERECHOS HUMANOS	2
G HUMANA	8
JURIDICA	42
TRATAMIENTO	6
VIGILANCIA ELECTRONICA	1
TOTAL	75

A partir del informe realizado por el Área de Control Interno de la Dirección Regional

Oriente, y en atención a las observaciones realizadas en el mismo; el señor Director Regional a través del acta No. 241 del 3 de Octubre de 2018, determina que el responsable del Área de Atención al Ciudadano y de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento PM-DA-P04, resolución del 2012 y 1139 de 2013; será el responsable de recepcionar y radicar en el aplicativo SIJUR, todas las peticiones que se alleguen a la Dirección Regional, independiente del medio sea estos escritos, presenciales, telefónica y correos institucionales, a su vez esta área los direcciona al área o áreas correspondientes y adelanta su seguimiento.

Asimismo se pudo evidenciar que a partir de la fecha de suscripción del acta en mención, el Área de Atención al Ciudadano en la Regional Oriente cuando las PQRSD se hace de manera presencial o telefónica, la persona es atendida por el funcionario responsable del área quien da la información correspondiente, si está a su alcance da la respuesta; de lo contrario remite la petición al área o dependencia que corresponda. Este tipo de peticiones se radican en su totalidad en el aplicativo Quejas WEB o SIJUR, como atención personalizada o telefónica por parte del área de atención al ciudadano.

Según el reporte dado por la funcionaria encargada del recibo de correspondencia en ventanilla única en la Dirección Regional Oriente el total de Derechos de Petición radicados en el segundo semestre del 2018, en el aplicativo GESDOC fue de 144 Derechos de Petición; como se puede evidenciar existe una diferencia entre los registros del aplicativo SIJUR y GESDOC, de 26 derechos de petición, esto debido en primera instancia a que no todas estas peticiones en la primera parte del semestre fueron registradas en al aplicativo SIJUR, como también se evidenció a que varias de ellas a través de los diferentes tramites que se suscitan en el desarrollo de las mismas, ya han sido radicadas anteriormente en el aplicativo SIJUR, pero si se registran nuevamente en el aplicativo GESDOC.

De acuerdo a la información suministrada por los establecimientos adscritos se evidencia que todas las áreas recepcionan y contestan peticiones, además no todas se registran en los aplicativos GESDOC; SIJUR y QUEJAS WEB, porque en este ; en consecuencia no se hace un seguimiento a los derechos de petición en cuanto a la respuesta dada, términos establecidos y elementos que deben contener; ya que esto queda a criterio de cada área en particular; Por lo tanto no existen mecanismos de control por parte de la Dirección Regional y autocontrol por parte de los centros de reclusión; como tampoco se observan acciones preventivas o correctivas al respecto. Asimismo ninguna área de la Dirección Regional Oriente lleva registros de los derechos de petición de los establecimientos, como tampoco se hace ningún control y seguimiento a los mismos.

Es de tener en cuenta y reiterar una vez más, que la falta de control y seguimiento a los derechos de petición por las áreas de atención al ciudadano en los

establecimientos adscritos, se debe en parte a los lineamientos y directrices que al respecto ha dado y emitido por el Grupo de Atención al Ciudadano de la sede central, en cuanto a que el registro, seguimiento y control de las peticiones, no corresponde a esta área, además aduce que el aplicativo SIJUR – Módulo Derechos de Petición, no es de su manejo sino de las áreas jurídicas. Es de tener en cuenta que el aplicativo QUEJAS WEB no contempla el modulo para registro de los derechos de petición.

Se evidencia la multiplicidad de aplicativos (SIJUR; QUEJAS WEB; GESDOC), herramientas éstas que pudieran servir como mecanismos para el registro, seguimiento, monitoreo y control de los derechos de petición; el efecto y resultado evidenciado por la falta de unificación, interrelación y correlación entre los mismos, es totalmente contrario, es decir se diluye su seguimiento y control.

En consecuencia, se evidencia que se presenta una diferencia en los registros de las peticiones realizadas en el área de correspondencia, atención al ciudadano y aplicativo SIJUR (Gerencia de derechos de petición); observándose incoherencia administrativa en la recepción, registro, distribución, seguimiento y control de las peticiones.

En lo que respecta a los derechos de petición en la Dirección Regional Oriente no se lleva un consolidado de la información estadística de los establecimientos adscritos, por lo cual no se puede determinar cuáles son los más recurrentes, ni determinar los tiempos de respuesta de los mismos, además no se desarrollan acciones de mejora a pesar de las instrucciones dadas para mejorar la gestión administrativa al respecto, además no existe articulación en las diferentes áreas, ni mecanismos de gestión y trazabilidad.

Según lo anterior no se está dando cumplimiento a lo establecido en el procedimiento PM-DA-P04 – Versión 1, Proceso de Derechos Humanos y Atención al Ciudadano, actividades número 5 y 10 y Resolución 00378 del 17/feb/2017.

QUEJAS

Con relación a las quejas presentadas se pueden evidenciar lo siguiente:

La Resolución 00139 del 30 de abril de 2013, establece la creación del Comité Interdisciplinario de Gestión del Servicio para la Atención, Evaluación y Tramite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (CRAET), con el fin de analizar las que amerite análisis especial por afectación de la imagen del Instituto o donde se deban tomar decisiones inmediatas para evitar efectos futuros en contra del mismo, como también el Secretario del Comité que este caso, el funcionario responsable del Area de Atención al Ciudadano, de acuerdo al artículo 7º, numeral 2º, presentar ante el Comité

las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, allegados y recepcionados durante la semana.

REUNIONES REALIZADAS POR EL CRAET DE LA DIRECCION REGIONAL ORIENTE EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018.

consecutivo	RADICADO	CLASE	ACTA CRAET	FECHA CRAET
1	51838	PQRS	221	20/09/2018
2	53304	PQRS		
3	53300	PQRS		
4	52012	PQRS		
5	53491	PQRS		
6	53469	PQRS		
7	53491	PQRS		
8	54510	PQRS	265	30/10/2018
9	54252	PQRS		
10	54423	PQRS		
11	54588	PQRS		
12	52333	PQRS		
13	54272	PQRS		
14	49685	PQRS		
15	54420	PQRS		
16	2018ER0152468	D. PETICION	283	19/11/2018
17	2018ER0152475	D. PETICION		
18	2018ER0152484	D. PETICION		
19	2018ER0152431	D. PETICION		
20	2018ER0152458	D. PETICION		

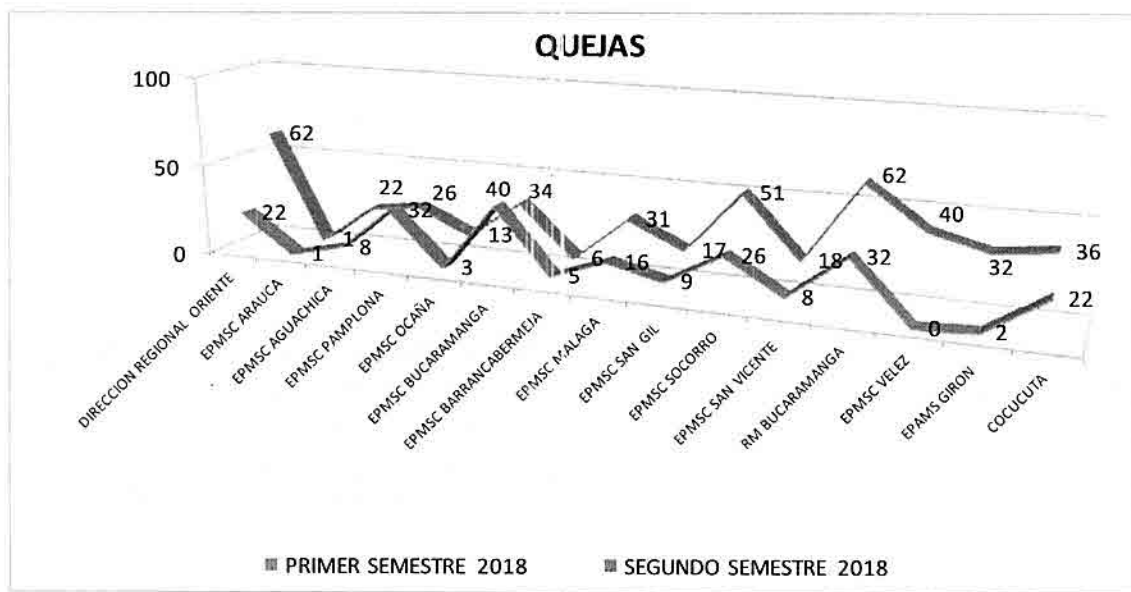
Como se referenció en el informe del primer semestre de 2017, se continúa el proceso de recepción de las quejas que se allegan de manera escrita a la Dirección Regional Oriente, por parte de la funcionaria encargada de correspondencia y son entregadas al área de atención al ciudadano. Asimismo, las quejas presentadas via telefónica o personalizadas son recepcionadas por el área de atención al ciudadano.

Se puede evidenciar en el segundo semestre de 2018, se realizaron correcciones y se tomaron acciones correctivas frente a las quejas recibidas por el área de atención al ciudadano y no se registraban en el aplicativo correspondiente.

Sin embargo el área de atención al ciudadano de la Dirección Regional no cuenta con información relacionada con la operatividad de los CRAET en los establecimientos de reclusión adscritos y por consiguiente no se realiza seguimiento y control a los mismos.

RELACION DE QUEJAS POR ESTABLECIMIENTO

ESTABLECIMIENTO	PRIMER SEMESTRE 2018	SEGUNDO SEMESTRE 2018	COMPARATIVO PRIMER SEMESTRE Y SEGUNDO SEMESTRE 2018	% DE VARIACION	% DE PARTICIPACION 2º SEMESTRE 2018
DIRECCION REGIONAL ORIENTE	22	62	Aumento en: 40	↑ 181,82%	13,75%
EPMSC ARAUCA	1	1	la misma cantidad	⇔ 0,00%	0,22%
EPMSC AGUACHICA	8	22	Aumento en: 14	↑ 175,00%	4,88%
EPMSC PAMPLONA	32	26	Disminuyo en: 6	↓ -18,75%	5,76%
EPMSC OCAÑA	3	13	Aumento en: 10	↑ 333,33%	2,88%
EPMSC BUCARAMANGA	40	34	Disminuyo en: 6	↓ -15,00%	7,54%
EPMSC BARRANCABERMEJA	5	6	Aumento en: 1	↑ 20,00%	1,33%
EPMSC MALAGA	16	31	Aumento en: 15	↑ 93,75%	6,87%
EPMSC SAN GIL	9	17	Aumento en: 8	↑ 88,89%	3,77%
EPMSC SOCORRO	26	51	Aumento en: 25	↑ 96,15%	11,31%
EPMSC SAN VICENTE	8	18	Aumento en: 10	↑ 125,00%	3,99%
RM BUCARAMANGA	32	62	Aumento en: 30	↑ 93,75%	13,75%
EPMSC VELEZ	0	40	Aumento en: 40	↑ #DIV/0!	8,87%
EPAMS GIRON	2	32	Aumento en: 30	↑ 1500,00%	7,10%
COCUCUTA	22	36	Aumento en: 14	↑ 63,64%	7,98%
TOTAL	226	451	Aumento en: 225	↑ 99,56%	100,00%



RELACION DE QUEJAS DE ACUERDO AL MEDIO DE RECEPCION

ESTABLECIMIENTO	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	PERSONAL	TELEFONICA	SUBTOTAL
DIRECCION REGIONAL ORIENTE	6	34	14	8	62
EPMSC ARAUCA	0	1	0	0	1
EPMSC AGUACHICA	0	11	10	1	22
EPMSC PAMPLONA	4	9	9	4	26
EPMSC OCAÑA	0	0	9	4	13
EPMSC BUCARAMANGA	2	7	21	4	34
EPMSC BARRANCABERMEJA	0	0	6	0	6
EPMSC MALAGA	0	30	0	1	31
EPMSC SAN GIL	0	16	1	0	17
EPMSC SOCORRO	0	32	18	1	51
EPMSC SAN VICENTE	0	0	18	0	18
RM BUCARAMANGA	4	19	2	37	62
EPMSC VELEZ	0	24	13	3	40
EPAMS GIRON	15	0	4	13	32
COCUCUTA	3	28	4	1	36
TOTAL	34	211	129	77	451

Según el reporte dado por la funcionaria encargada del recibo de correspondencia en ventanilla única en la Dirección Regional Oriente el total de Quejas radicadas en el segundo semestre del 2018, en el aplicativo GESDOC fue de 43 Derechos de Petición; como se puede evidenciar existe una diferencia entre los registros del aplicativo QUEJAS WEB y GESDOC, de 19 quejas, esto debido en primera instancia a que varias de ellas no son registradas como corresponde en el GESDOC, debido a que solo se relacionan las que llegan de manera escrita.

En la Dirección Regional Oriente las quejas son radicadas en el aplicativo Quejas Web, por el área de Atención al Ciudadano; Se exceptúan de ello los informes rendidos entre servidores públicos del INPEC, teniendo en cuenta que no corresponden a quejas sino a informes rendidos en el ejercicio de sus funciones y deberes legales y, por lo tanto, el deber de informar o denunciar hechos relacionados con el servicio, no los constituye o les da la calidad de quejosos. Estos casos son entregados directamente en la oficina de

Control Disciplinario Interno de la Regional Oriente, donde hace internamente su respectiva evaluación y trámite de los mismos según las formalidades de la ley 734 de 2002 y demás disposiciones emitidas por la Dirección General del INPEC.

Se evidencia el bajo registro de quejas en los establecimientos de EPMSC Arauca, Ocaña y Barrancabermeja; sin embargo es pertinente mencionar el mejoramiento en el registro de un semestre a otro en los centros de reclusión de Vélez, Girón, San Vicente, Socorro, Málaga, Ocaña y Aguachica, esto debido a las acciones desarrolladas identificadas por parte del área de atención al ciudadano de la Dirección Regional Oriente. Según los registros enunciados en el cuadro anterior, los establecimientos que presentan el mayor número de quejas en el segundo semestre de 2018 son la RM Bucaramanga, Dirección Regional Oriente, EPMSC Socorro, EPMSC Vélez.

Según la información allegada por el área de Atención al Ciudadano y según lo manifestado por el funcionario responsable, no es posible evidenciar en los reportes del aplicativo Quejas Web, de esta área la relación de reclamos, sugerencias y denuncias, debido a que en dicho aplicativo se registran como tal pero no es posible obtener este reporte, por lo cual no se pueden identificar las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas en la Dirección Regional Oriente y establecimientos adscritos.

De igual forma la Dirección Regional a través del área de atención al ciudadano, ha enfatizado a los establecimientos de reclusión adscritos sobre la utilización del aplicativo quejas web, al igual sobre los reportes que deben realizar sobre los inconvenientes presentados en su funcionamiento y la no finalización oportuna de las quejas, al igual que la operatividad que debe tener el Comité Interdisciplinario de Gestión del Servicio para la Atención, Evaluación y Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (CRAET), en los centros de reclusión. Sin embargo de acuerdo al análisis emitido en el presente informe se evidencia que dichas indicaciones no son tenidas en cuenta y tampoco se toman acciones correctivas al respecto.

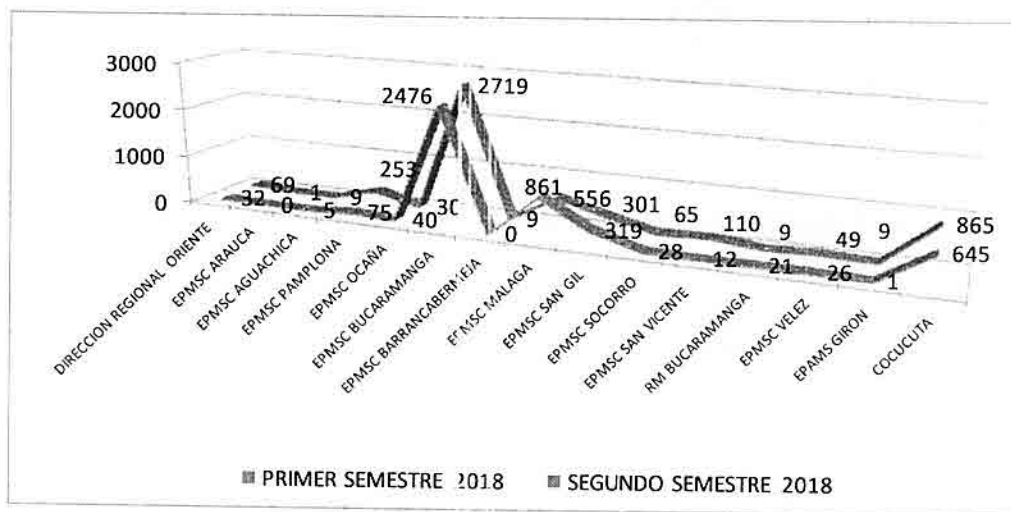
Se evidencia que el área de atención al ciudadano elabora informes de seguimiento especialmente de la quejas registradas en el aplicativo Quejas Web, de la sede regional y establecimientos adscritos de manera trimestral, en los cuales se dan instrucciones y recomendaciones respecto al uso del aplicativo y el desarrollo de las actividades de socialización y campañas sobre diferentes temas relacionados con la atención al usuario. Igualmente realizó la evaluación de encuestas de satisfacción de servicio al ciudadano del año 2018, mediante el cual se hicieron recomendaciones a los establecimientos sobre algunos aspectos a mejorar, entre ellos la adecuación de las oficinas de atención al ciudadano en cada establecimiento.

Sin embargo no se pudo evidenciar, el seguimiento que hace el área de atención al ciudadano de las PQRSD que se encuentran pendientes, finalizadas o archivadas en los centros de reclusión adscritos. Asimismo no se realizan los análisis de los reportes

estadísticos que arroja este aplicativo para establecer su incidencia e identificar las causas, con el fin de impartir instrucciones y recomendaciones al respecto.

RELACION DE ATENCIONES POR ESTABLECIMIENTO

ESTABLECIMIENTO	PRIMER SEMESTRE 2018	SEGUNDO SEMESTRE 2018	COMPARATIVO PRIMER SEMESTRE Y SEGUNDO SEMESTRE 2018	% DE VARIACION	% DE PARTICIPACION 2º SEMESTRE 2018
DIRECCION REGIONAL ORIENTE	32	69	Aumento en: 37	↑	115,63%
EPMSC ARAUCA	0	1	Aumento en: 1	↑	#¡DIV/0!
EPMSC AGUACHICA	5	9	Aumento en: 4	↑	80,00%
EPMSC PAMPLONA	75	253	Aumento en: 178	↑	237,33%
EPMSC OCAÑA	40	30	Disminuyo en: 10	↓	-25,00%
EPMSC BUCARAMANGA	2476	2719	Aumento en: 243	↑	9,81%
EPMSC BARRANCABERMEJA	0	9	Aumento en: 9	↑	#¡DIV/0!
EPMSC MALAGA	861	556	Disminuyo en: 305	↓	-35,42%
EPMSC SAN GIL	319	301	Disminuyo en: 18	↓	-5,64%
EPMSC SOCORRO	28	65	Aumento en: 37	↑	132,14%
EPMSC SAN VICENTE	12	110	Aumento en: 98	↑	816,67%
RM BUCARAMANGA	21	9	Disminuyo en: 12	↓	-57,14%
EPMSC VELEZ	26	49	Aumento en: 23	↑	88,46%
EPAMS GIRON	1	9	Aumento en: 8	↑	800,00%
COCUCUTA	645	865	Aumento en: 220	↑	34,11%
TOTAL	4541	5054	Aumento en: 513	↑	11,30%



En la Dirección Regional Oriente durante el periodo correspondiente al segundo semestre de 2018, se evidencia que los establecimientos de EPMSC Arauca, EPMSC Barrancabermeja, RM Bucaramanga y EPAMS Girón, el registro de atenciones es mínimo, deduciendo que no todas las atenciones personalizadas a los internos, familiares y particulares son registradas en el aplicativo Quejas Web.

Es pertinente señalar las acciones de mejoramiento en cuanto al registro de atenciones en los establecimientos de EPMSC Pamplona, Socorro, San Vicente y Vélez.

De acuerdo al informe emitido por el área de atención al ciudadano de la Dirección Regional Oriente, de acuerdo al análisis de las encuestas aplicadas de 1.171 aplicadas 484, es decir el 24,19%, de los establecimientos de Bucaramanga, Málaga, Ocaña, RM Bucaramanga, Socorro, Vélez, Dirección Regional Oriente, manifestaron haber tenido que acudir a un tramitador durante el último año para gestionar el trámite o servicio en la entidad, se considera muy alto este porcentaje, si tenemos en cuenta que todos los servicios que presta el instituto son gratuitos y se hace necesario socializar este aspecto ante la ciudadanía, buscando que la ciudadanía conozca que no se requiere de ningún tramitador para requerir un servicio o ser atendido en cuanto a sus inquietudes; por lo tanto es un riesgo de corrupción que se debe considerar y administrar.

Asimismo sobre la información del tratamiento a datos personales y su reserva, de las 1.158 encuestas aplicadas, 142. Es decir el 12.26%, de los establecimientos de CPMSC Bucaramanga, Málaga, Socorro, Cúcuta, Dirección Regional Oriente; manifestaron indicaron que no recibieron información respecto al tratamiento de datos personales. En contraposición a los lineamientos dados por la Circular 0016 del 14 de Agosto de 2018 Divulgación Política de Tratamiento y protección de datos personales PA-TI-PL-02 Versión 2 emitida por la Dirección General del INPEC

Según la información suministrada por el área de Atención al ciudadano de la Dirección Regional Oriente, se evidencia que el EPMSC Arauca, presenta grandes deficiencias especialmente en el uso de los aplicativos (GESDOC; QUEJAS WEB y SIJUR) para la radicación y seguimiento y control a las PQRSD.

RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS y FELICITACIONES

Con referencia a los reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones no se presenta ningún registro o documento soporte en la Dirección Regional Oriente y establecimientos de reclusión adscritos, en los cuales se pueda identificar cada una de ellas.

RESULTADOS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO REALIZADO POR LA DIRECCION REGIONAL ORIENTE CON RESPECTO AL INFORME DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017, RELACIONADO CON LA VIGILANCIA DE LAS P,Q,R,S POR PARTE DEL AREA DE CONTROL INTERNO.

Observación 1. Deficiencias presentadas en el procedimiento desarrollado en la en la Dirección Regional Oriente, relacionado con la recepción, registro, reparto y respuesta y seguimiento realizado a los derechos de petición.

Seguimiento: Observación subsanada. Se modificó el procedimiento en cuanto a registro, seguimiento y control a las respuestas dadas a los derechos de petición en cuanto a los términos establecidos, debido a que todas las PQRSD son registradas en los aplicativos SIJUR (Derechos de Petición)y QUEJAS WEB (Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias), son distribuidas al área correspondiente y se lleva un control en la respuesta sobre el cumplimiento de términos..

Observación 2. Las áreas que responden derechos de petición en la Dirección Regional Oriente, no cargan la información correspondiente en el aplicativo SIJUR - derechos de petición, asimismo no se lleva un control sobre el cumplimiento de términos, ni los elementos que deben contener sus respuestas

Seguimiento. Esta observación se subsanó.

Observación 3. En la Dirección Regional Oriente no ha empezado a funcionar el aplicativo GESDOC, de acuerdo a la Resolución 00378 del 17/feb/2017, como único sistema de radicación de las comunicaciones oficiales en el Instituto, procedimiento este que en alguna medida podría aportar acciones de seguimiento y control, específicamente a los derechos de petición

Seguimiento: Esta observación se subsanó en cuanto que toda la documentación recibida o entregada es registrada en el El GESDOC, en la ventanilla única de correspondencia, sin embargo se evidencia que no a todos los documentos se les da el tramite final en el aplicativo por parte de la dependencias que los reciben o expiden.

Observación No. 4. En la Dirección Regional Oriente, las peticiones que se realizan de manera personal o telefónica no son radicadas en su totalidad en el aplicativo Quejas WEB, por parte del área de atención al ciudadano.

Seguimiento: Observación subsanada.

Observación No. 5. En la Dirección Regional Oriente las Peticiones recibidas por escrito, no son recepcionadas en tu totalidad por el área de Atención al Ciudadano.

Seguimiento. Observación subsanada.

Observación No. 6. Diferencia entre los registros de las peticiones tanto en los llevados en el área de correspondencia como del aplicativo SIJUR - gerencia de derechos de petición, observándose incoherencia administrativa en la recepción, distribución, seguimiento y control de las peticiones

Seguimiento. En la Dirección Regional Oriente se evidencia que continúa presentándose diferencias cuantitativas en los diferentes registros que se realizan de las peticiones. (GESDOC Y SIJUR)

Observación 7. En lo que respecta a los derechos de petición en la Dirección Regional Oriente no se lleva un consolidado de la información estadística de la sede ni de los establecimientos adscritos, por lo cual no se puede determinar cuáles son los más recurrentes, ni determinar los tiempos de respuesta de los mismos.

Seguimiento: Se evidencia que continúa presentándose en la Dirección Regional Oriente, la situación enunciada en la observación.

Observación No. 8. Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2017, no se realizó CRAET.

Seguimiento: Observación subsanada, En la Dirección Regional Oriente se llevaron a cabo tres reuniones del CRAET en el segundo semestre de 2018, este Comité se reúne cuando la queja o petición presentada lo amerite, de acuerdo a los lineamientos determinados para el funcionamiento del mismo - Resolución 00139 del 30 de abril de 2013.

Observación No.9 . En la dirección Regional, no se realizan los análisis de los reportes estadísticos que arroja el aplicativo QUEJAS WEB, relacionado con las quejas presentadas, para establecer su incidencia e identificar las causas, con el fin de impartir instrucciones y recomendaciones al respecto.

Seguimiento. Ser solicito información a los establecimientos, sin embargo no se evidencia ninguna acción de mejoramiento realizada al respecto por la Dirección Regional Oriente.

Observación 10. En algunos establecimientos existe un subregistro y en otros un sobredimensionamiento de los datos; esto evidencia la falta de comprensión entre las definiciones relacionadas con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, registrando peticiones o atenciones como quejas.

Seguimiento. Esta situación aún persiste, según la información suministrada por el área de atención al ciudadano no se identifican en los informes la cantidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas en el periodo (segundo semestre de 2018).

Observación No. 11. En la Dirección Regional Oriente durante el periodo correspondiente al segundo semestre de 2017, se evidencia un subregistro de las atenciones en los establecimientos de E.PAMS Girón, Socorro, RM Bucaramanga,

Ocaña y Aguachica, así como una inconsistencia en este sentido en el EPMSC de Barrancabermeja, el cual no registra ninguna atención; deduciendo que no todas las atenciones personalizadas a los internos, familiares y particulares son registradas en el aplicativo Quejas Web.

Seguimiento. A teniendo en cuenta las acciones realizadas por el área de atención al ciudadano de la Dirección Regional Oriente para que los establecimientos registren las atenciones realizadas aún persiste la no atención o subregistro de las mismas en los establecimientos de Arauca, Aguachica, Barrancabermeja y RM Bucaramanga.

Observación No. 12 - Con referencia a los reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones no se presenta ningún registro o documento soporte en la Dirección Regional Oriente y establecimientos de reclusión adscritos.

Seguimiento: No se obtiene ningún registro al respecto, además no existe ninguna evidencia si estas situaciones se presentan en la Direccional Regional o en los establecimientos.

RECOMENDACIONES:

- Dar cumplimiento a las disposiciones establecidas como el procedimiento PM-DA-P04 – Versión 1, Proceso de Derechos Humanos y Atención al Ciudadano, la Resolución 06616 del 28 de Diciembre de 2016, y la Resolución 05557 del 11 de Diciembre de 2012-
- Registrar en los aplicativos que correspondan QUEJAS WEB ó SIJUR - DERECHOS DE PETICIÓN, todas las atenciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, que se reciban en los establecimientos de reclusión adscritos a la Dirección Regional Oriente, que se alleguen por: Web, correos electrónicos, medios escritos, presencial, telefónico o cualquier otro canal de atención.
- Poner en funcionamiento el aplicativo GESDOC, de acuerdo a la Resolución 00378 del 17/feb/2017, como único sistema de radicación de las comunicaciones oficiales en el Instituto.
- Cumplir los Comités Interdisciplinarios de Gestión del Servicio para la Atención, Evaluación y Tramite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (CRAET), en establecimientos de reclusión, cumpliendo la función para los cuales fueron creados, asimismo sus sesiones se deben desarrollar conforme a lo establecido la Resolución 06616 del 28 de Diciembre de 2016.
- Llevar estadísticas de las atenciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias con el fin de tener elementos de juicio para la toma de

decisiones, desarrollando la articulación en las diferentes áreas y generar mecanismos de gestión y trazabilidad de la documentación.

- Realizar seguimiento y control de la recepción, distribución y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se alleguen por cualquier medio tanto a la Dirección Regional como establecimientos adscritos.
- Efectuar los análisis de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegados a la Dirección Regional y establecimientos penitenciarios y carcelarios adscritos, estableciendo su incidencia e identificando las causas de las mismas, impartir instrucciones y recomendaciones al respecto.
- Tomar las medidas correspondientes para responder las PQRSD de la ciudadanía durante los tiempos establecidos, con el objeto de cumplir con las disposición de orden legal y evitar quedar expuestos los funcionarios a las acciones administrativas que se deriven del incumplimiento. Además, se recomienda que las dependencias aborden el tema de Autocontrol, referente al seguimiento a la atención de peticiones con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos de respuesta.
- Continuar fortaleciendo la Dirección Regional Oriente y los centros de reclusión adscritos, el proceso y procedimientos establecidos de las PQRSD, tanto en su recepción, registro y respuesta, con el propósito de ninguna petición se quede sin radicar y se realice oportunamente el tramite respectivo a los requerimientos, desde el momento de su ingreso a la Entidad hasta la atención de la PQRSD en el aplicativo.
- En razón a lo anterior, se solicita cordialmente a las áreas responsables a llegar a la Oficina de Control Interno dentro de los ocho (8) hábiles posterior al recibo del informe, ajustar las acciones preventivas y correctivas definidas en el Plan de Mejoramiento de conformidad con las recomendaciones formuladas.

Lo anterior para su conocimiento y demás fines que estime pertinentes.

Atentamente



MAYOR (RA) JEFERSON ERAZO ESCOBAR
Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado por: Jorge A. Bohórquez

Fecha de Elaboración: 28/02/2019

Archivo: Mis documentos/Vigilancia PQRS/Informe de Seguimiento 2° Sem-2018